

重要事項説明書
【利用のご案内】



○ 運営の方針

- 1, 当事業所は、利用者の意志及び人格を尊重し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合を除き、原則として身体拘束を行いません。
- 2, 当事業所は、利用者個々の通所介護計画並びに介護予防通所介護相当サービス計画（以下「通所介護サービス計画」という。）を策定し、効果的なサービスの提供を受けられるように努め、また、サービス担当者会議等において、居宅介護支援事業者、その他保健医療福祉サービス提供者及び関係市町村、地域包括支援センターと綿密な連携を図り、利用者が地域において統合的サービスの提供を受けることができるよう努めています。
- 3, 当事業所は、明るく家庭的な雰囲気重視し、利用者がにこやかに個性豊かに過ごすことができるよう、サービス提供に努めています。
- 4, 当事業所は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、相談援助等の生活指導、その他必要なサービスを利用者の希望に添って適切な提供に努めています。また、特に認知症の状態にある要介護者等に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスの提供ができる体制を整備しています。
- 5, サービス提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者またはそのご家族に対して、各担当職員間の協議の上作成された通所介護計画等、生活上必要な事項について、理解しやすいように指導または説明を行うとともに通所介護サービス計画書は利用者およびご家族に交付し、同意を得て実施するよう努めています。
- 6, サービス提供にあたっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供に努めています。

○ 職員の職種、員数および職務内容

当事業所では、利用者に対してサービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。なお、ご入所者に対する直接的な処遇を行う職員については全員が認知症介護に係る基礎的な研修を受講しています。

- 1, 管理者 1名（兼務）
管理者は、事業所の従事者の監督および業務等の管理運営を一元的に行ないます。
- 2, 看護職員 1名以上（兼務）
看護職員は、利用者の看護及び保健衛生に従事する職員です。
- 3, 介護職員 5名以上（兼務）
介護職員は、利用者の日常生活上のお世話についての支援及び介護にあたる職員です。
- 4, 機能訓練指導員 1名以上（兼務）
機能訓練指導員は、利用者に対し、医師の指示のもと必要なりハビリテーションを行なう職員です。
- 5, 生活相談員 1名以上（兼務）
生活相談員は、利用者およびその家族からの相談に適切に応じるとともに、通所介護サービス計画並びにレクリエーション等の計画や指導を行います。

職員に対しての定期的な研修の機会を設けることにより、職員の資質向上に努めています。

また、関係する委員会を設置し、サービス提供現場における課題を抽出及び分析した上で必要な対応を検討し、利用者の安全ならびに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に繋がる取り組みを推進しています。

○ 利用定員

利用定員：35名

○ サービスの内容

当事業所において提供されるサービスは、利用者およびそのご家族、計画作成介護支援専門員、当事業所の看護・介護職員、生活相談員、機能訓練指導員等によって、作成される通所介護サービス計画に基づいて、日常生活上のお世話、機能訓練（リハビリテーション・レクリエーション）、その他必要なサービスを提供します。

- (1) 入浴介助サービス
- (2) 食事提供サービス
- (3) 送迎サービス
- (4) 機能訓練
- (5) アクティビティ（創作活動や集団的レクリエーションなど）
- (6) その他

また、これらのサービス内容については、利用者の方の要介護状態の軽減または悪化の防止に資するよう、その方の心身の状況等を踏まえて、通所介護サービス計画に基づき漫然かつ画一的なものとならないよう適切に提供されています。（上記サービスのなかには利用者から基本料金とは別に利用料金をいただくものもございますので具体的にご相談ください。）

○ 営業日および営業時間

- 1, 月曜日から土曜日が営業日です。ただし、風水害や積雪その他利用者の送迎に支障がある時は、通所介護を中止いたします。
- 2, 営業日の午前8時30分から午後5時30分までが営業時間です。ただし、利用者及びその家族、当該居宅サービス計画の作成を担当する介護支援専門員の意向により、提供時間の延長の必要性が認められる場合は、この限りではありません。

○ 利用料およびその他費用の額

1, 利用料

サービスを利用された場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める介護報酬告示上の額（介護保険負担割合証の額）、又は前橋市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱上の額となります。（詳しくは別表をご参照ください。）

2, その他費用の額

その他費用の額として、昼食代・おむつ代、その他費用（利用者等からの希望により利用するサービス・購入する日常生活品）についての実費等は自費負担となります。

3, 留意事項

当通所介護サービスを利用中に利用者の都合により、サービスの中止または解除を行なった場合には、当該日の居宅サービス計画に位置付けられている介護給付・前橋市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱上の額について、全額算定をさせていただきます。

4, 契約者（身元引受人）＊契約書第20条参照

契約者となる方については、本契約から生じる利用者の債務について、極度額45万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。契約者から請求があった場合には、当事業所は契約者の方に利用料金等の支払状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

○ 通常の実施地域

通常のお迎えの区域は次のとおりです。

前橋市

○ お支払い方法

当月の利用料金の合計額を請求書に明細を付して、翌月の10日迄にご指定の方へ郵送にてご送付致します。以下の方法によりお支払を頂きます。

- (1) 請求明細書に明記されたホームの指定口座への振込による支払い。
この場合は、20日までにお振り込みを頂くこととなります。
- (2) 自動振替による支払い。毎月15日又は28日の振替となります。(指定金融機関により振替日が異なります。)
手続きの都合上、自動振替開始までに2ヶ月程度かかります。初回の自動振替時には通知を致します。

○ 事業所利用にあたっての留意事項

- 1, 喫煙は、所定の場所にて行ってください。(ただし医師等の判断により、心身の状況によって、控えていただくこともあります。) 事業所内の飲酒については、ご遠慮ください。
- 2, 利用者の火気の取り扱いについては、当施設への可燃物・危険物の持ち込みは禁止です。ライター等は職員が管理させていただきます。
- 3, 事業所内の設備・備品等の利用は、無断でその形状・位置を変更したり、故意に傷をつけないでください。
- 4, 事業所への大金・貴重品の持ち込みはご遠慮ください。小額であれば、管理が可能な範囲において、持ち込んで頂いて構いません。ただし、盗難、紛失等については、当方では責任を負いかねますので、ご了承ください。
- 5, ご利用日に他医療機関に受診が必要になった場合には、緊急時を除いて、必ず当事業所にご連絡ください。

6, その他禁止事項

当事業所では、多くの方に安心して生活を送っていただくために、利用者または身元引受人、その他ご家族等関係者による以下の行為を禁止しております。

- ・事業所内において、営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動、その他迷惑行為を禁止します。
- ・利用継続が困難となる程度の背信行為、反社会的行為やセクハラ行為を禁止します。
- ・解決しがたい要求を繰り返し行い、通常の業務を妨げる事(カスハラ)を禁止します。
- ・許可なく事業所内において、撮影(写真、録画)・録音等を行なう事を禁止します。

○ 緊急時の対応

利用者の病状が重篤なものとなり、当事業所における適切な通所介護サービスの対応が困難な状態、または専門的な医学的対応が必要と判断した場合は、他の専門的機関を紹介します。

- 2 上記の他、通所介護サービス利用中に利用者の心身の状態が急変した場合は、当事業所は、利用者およびそのご家族が指定する方に緊急に連絡し、心肺蘇生等適切な救命法を実施するとともに、関係機関への通報等必要な措置を講じます。
- 3 その他緊急時の対応については、予め利用者およびその家族と当事業所の協議において、定めておくものとします。

○ 感染症等対策について

当事業所は、感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための対策委員会の開催及び感染症及び食中毒の予防並びにまん延の防止のための研修及び訓練を実施しています。また、平常時からの備え（備蓄品の確保など）、初動対応、感染拡大防止体制の確立に関する業務継続計画を策定しています。

○ 非常災害対策

1. 防災設備

消火器・スプリンクラー設備・自動火災報知設備・消防機関へ通報する火災報知設備・誘導灯及び誘導標識・防排煙制御設備

2. 災害用備蓄物資

当施設では、利用者の安心に資するよう大規模災害に備えて物資（食糧・飲料水・介護用品等）を備蓄しております。

3. 防災訓練

年2回実施。

4. 防火管理者

防火管理者 伊東 矢恵子 （甲種第 4213096 号）

当事業所は、非常災害対策に備えるため、防災及び避難に関する計画を作成し、年2回以上の避難、その他必要な研修及び訓練等を実施しています。また、平常時の対応（必要品の備蓄など）、緊急時の対応、他施設及び地域との連携に関する業務継続計画を策定しています。

○ 禁止事項

当事業所では、多くの方に安心してサービスを利用していただくために、利用者の方の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動、その他迷惑行為、セクハラ行為、反社会的行為」は禁止します。

○ 秘密の保持

当事業所を利用されるご本人およびそのご家族の情報が外部に漏れるということは絶対にありません。（利用終了後も同様です。）ただし、介護保険要支援・要介護（更新）認定調査や通所介護サービス計画の作成や変更等、適切な介護保険サービスを受けるために必要があるときは、デイサービスセンター弁天通り担当者より、市町村、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、介護保険施設その他保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する機関、地域包括支援センターへの情報提供を予め利用者またはご家族に了承を得た上で、行なうことがあります。

（詳しくは館内掲示の「個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言」をご確認下さい。）

○ 事故発生の防止及び発生時の対応

当事業所は、事故発生の防止のための委員会の開催及び職員に対する安全対策研修を定期的実施しています。また、事故発生の防止及び発生時の対応に関する措置を適切に実施するための担当者を設置しています。なお、この担当者は国の定める安全対策推進に関する所定の研修を修了しています。

当事業所は、万全の体制で通所介護サービスの提供にあたりますが、万一事故が発生した場合には、速やかに利用者のご家族、関係市町村等にご連絡するとともに、事故に遭われた方の救済、事故の拡大の防止等の必要な措置を講じます。また、利用者に賠償すべき事故が発生した場合は、誠意をもって速やかに損害賠償を行います。

○ 虐待・不適切ケア防止の対応

当事業所は、虐待または虐待が疑われる不適切ケアの防止のための対策を検討する委員会開催及び虐待防止のための研修を定期的実施しています（身体拘束等不適切ケア防止のための対応も同様）。また、万一虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、取締役支配人を責任者として速やかに市町村等関係者に報告を行い、事実確認を行います。

○ 苦情処理の体制

相談苦情に対する常設窓口として、サービス管理担当者を配置しています。また、担当者が不在の時がないよう複数の担当者が常時対応できる体制を整えております。

要望苦情等の申し立ての方法については、文書による申し出、口頭による申し出どちらの方法でもできることになっております。（*ご不明な点は、何でもお気軽にご相談ください。）

<事業所内の窓口>

伊東 矢恵子 （常務取締役支配人・管理者）
〒371-0022 群馬県前橋市千代田町3丁目9-1
Tel 027-235-7028 Fax 027-234-7026

<事業所外の窓口>

- ・群馬県健康保険団体連合会
〒371-0846 群馬県前橋市元総社町335-8
Tel 027-290-1363（代） Fax 027-255-5308
- ・前橋市介護保険課
〒371-8601 群馬県前橋市大手町2-12-1
Tel 027-221-1111（代） Fax 027-223-4400
- ・各市町村介護保険担当課窓口

○ 第三者評価実施の有無

当事業所は、第三者評価を実施しておりません。

○ その他大切な事項

利用される居宅サービス等の事業者は、あくまでも利用されるご本人およびそのご家族が自由に選択できるものであり、特定の事業者に固定されるものではありません。

当施設では、以下のとおり施設見学を随時、受け付けております。その他、介護保険に関する相談、介護サービス利用に関する相談なども受け付けております。お気軽にお問い合わせくださいませ。

受付時間： 9：00～17：00（日・祝日対応可）
連絡先： 027-234-7025（代）
担当部署： 相談サービス課

グランヴィル前橋デイサービスセンター弁天通り

【要望・苦情等発生時の対応の説明文書】

1. 苦情等の申し出について

当施設が提供したサービス等に関し、当施設または当施設職員に対する苦情等の申し立てについては、下記担当者までお願いいたします。申し出の方法につきましては、文書による申し出、口頭による申し出、どちらの方法でも出来ることになっております。

(1) 施設内の窓口

窓口担当者：伊東 矢恵子（常務取締役支配人・管理者） ※不在のときはサービス管理担当者までお申し出下さい。
〒371-0022 群馬県前橋市千代田町3丁目9-1 グランヴィル前橋デイサービスセンター弁天通り
TEL 027-234-7025（代） / FAX 027-234-7026

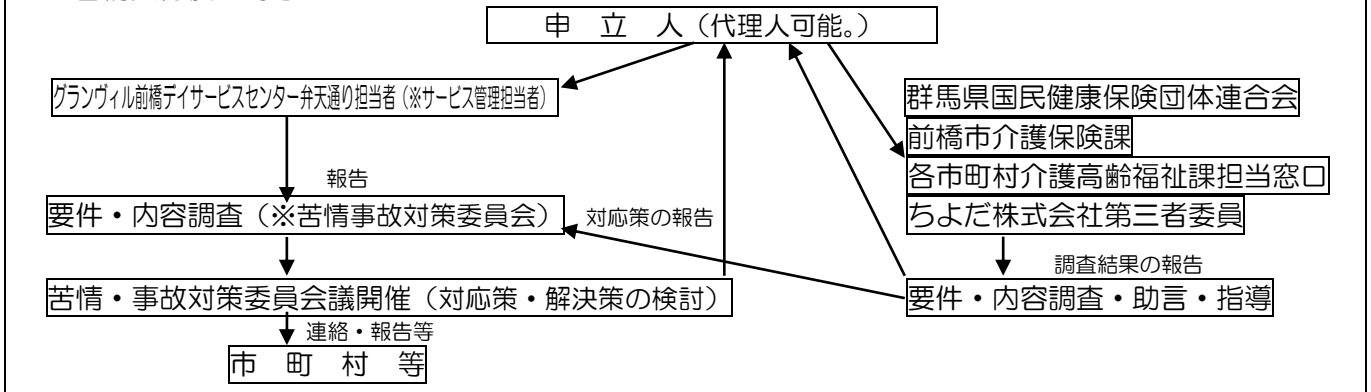
(2) 施設外の窓口

- ①群馬県国民健康保険団体連合会もしくは、各市町村介護高齢福祉担当課窓口
（群馬県国保連合会住所） 〒371-0846 群馬県前橋市元総社町 335-8
TEL027-290-1363（代） / FAX027-255-5308
- ②前橋市介護保険課 〒371-8601 群馬県前橋市大手町2-12-1 TEL027-224-1111（代）
- ③ちよだ株式会社 第三者委員（詳細は別紙ファイルをご参照ください。）

2. 苦情等発生時の対応

当施設は、利用者またはそのご家族からの苦情を受けた場合に際し、管理者の責任において迅速かつ適切に対応し、また、その対応策をご説明いたします。

○ 苦情受付後の対応フロー



3. 苦情・事故対策委員会委員名簿（サービス管理担当者）

氏名	所属・職名	主な取得資格	備考
伊東 矢恵子	常務取締役支配人・管理者	介護支援専門員・介護福祉士	サービス管理責任者
神山 聞平	施設ケアサービスグループ長	介護福祉士	サービス管理担当者
今村 哲也	弁天通りケアサービス課長	理学療法士	サービス管理担当者
佐藤 知英	総務サービス課長	初任者研修修了	サービス管理担当者
豊田 有里	健康管理サービス課長補佐	介護支援専門員・介護福祉士	サービス管理担当者
下田 佳代	健康管理サービス課長補佐	看護師	サービス管理担当者
茂木 佐智世	相談サービス課長補佐	介護支援専門員・介護福祉士	サービス管理担当者
伊藤 愛	施設ケアサービス課長補佐	介護福祉士・社会福祉主事	サービス管理担当者
羽鳥 雅敏	施設ケアサービス課長補佐	介護福祉士	サービス管理担当者

（令和7年4月16日現在）

rand Ville Maebashi
グランヴィル 前橋